



A Reward of the Heart
Una Recompensa del Corazón



Arizona Department of Health Services
Servicios De Salud De Arizona

Office for Children with Special Health Care Needs
Oficina Para Niños Con Necesidades Especiales
De Cuidado De Salud

Tabla de Contenidos

Introducción	1
Servicios Culturales y de Idioma	1
Descripción General del Programa CRS.....	2
Consejos Para Utilizar su Programa CRS	3
Cómo Solicitar los Servicios del Programa CRS.....	4
Qué Cubre el Programa.....	4
Servicios del Programa	4
Especialidades de las Clínicas.....	5
Servicios Que el Programa CRS No Cubre	5
Dinero.....	5
Co-Pagos	6
Servicios Para los Miembros del Programa.....	6
Derechos de los Miembros del Programa	6
Responsabilidades de los Miembros del Programa.....	7
Citas en las Clínicas	8
Especialistas	9
Para Cancelar o Cambiar Una Cita	9
Esperando en la Clínica.....	9
Si Recibe Un Cobro	9
Servicios de Salud del Comportamiento.....	9
Directorio de RBHA	11
Qué Hacer en Caso de Una Emergencia	12
Cómo Obtener Ayuda Para Llegar a Sus Citas	13
Si Se Cambia de Dirección.....	13
Directivas Anticipadas	13
Quejas (Reclamos)	14
Proceso de Aprobación o Rechazo del Programa CRS.....	14
Apelaciones y Solicitudes de Audiencia.....	14
Grupos de Apoyo Familiar y Servicios en Su Comunidad	16
1. Concilio de Acción de Padres de CRS.....	16
2. Raising Special Kids y Pilot Parents.....	16
3. Servicios de Información y Referencias	16
Fraude o Abuso	16
Servicios Según La Ley	18
Información Médica.....	18
Información Sobre los Servicios Médicos de Mi Niño(a)/Joven.....	19

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE SALUD DE ARIZONA
OFICINA PARA NIÑOS CON NECESIDADES ESPECIALES DE CUIDADO DE SALUD
ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS REHABILITATIVOS PARA NIÑOS (CRSA)
(602) 542-1860

<http://www.azdhs.gov/phs/ocshcn>

Introducción

Bienvenidos al Programa de Servicios Rehabilitativos para Niños (CRS). Nos complace servirles a usted y su familia. Este Manual Para los Miembros de CRS le ayudará a aprender a cómo obtener y utilizar los servicios de CRS. El manual explica cuáles servicios tienen cobertura y cuáles no. Por favor lea este manual cuidadosamente. Le ayudará a aprovechar al máximo los beneficios de CRS para su niño(a) ó joven. Puede ser que usted sea una persona joven que está recibiendo cuidado médico, pero debido a que la mayoría de las personas que leerán este manual son padres de familia, nosotros llamaremos aquí niño(a) ó joven a la persona que recibe este cuidado.

Servicios Culturales y de Idioma

Queremos que usted y su niño(a) ó joven estén contentos con el programa CRS. El CRS desea que usted entienda la información que se le ha dado. Si usted:

- necesita ayuda para entender el Inglés,
- necesita un intérprete en un idioma extranjero (una persona que habla otros idiomas) para que le explique ó repita sus palabras,
- necesita que alguien le ayude con lenguaje de señas,
- no puede escuchar con claridad,
- no puede ver muy bien, ó
- no puede leer.

Si usted desea saber cómo obtener una copia de este *Manual Para los Miembros de CRS* ó información acerca de CRS en:

- un formato ó idioma diferente,
- si necesita un intérprete,
- si necesita que alguien le lea este manual u otras cosas,

por favor comuníquese con su clínica de CRS o con la Oficina de CRSA al teléfono (602) 542-1860 ó 1 (800) 232-1676 a la Línea del Centro de Información para Niños (*Pregunte por el Programa CRS*) para solicitar ayuda.

Ubicación de las Clínicas Regionales de CRS:

Servicios de Rehabilitación Infantil

St. Joseph's Hospital

124 West Thomas Road

Phoenix, AZ 85013

(602) 406-6400 / 1 (800) 392-2222

Defensor de los Pacientes (602) 406-6460 ó

(602) 406-3060

www.stjosephs-phx.org

Clínica de Niños para Servicios de Rehabilitación

2600 North Wyatt Drive

Tucson, AZ 85712

(520) 324-5437 / 1 (800) 231-8261

Defensor de los Pacientes (520) 324-3224

www.childrensclinics.org

Servicios de Rehabilitación para Niños

1200 North Beaver

Flagstaff, AZ 86001

(928) 773-2054 / 1 (800) 232-1018

Defensor de los Pacientes (928) 773-2054

www.nahealth.com

Servicios Rehabilitativos para Niños

2400 Avenue A

Yuma, AZ 85364

(928) 336-7095 / 1 (800) 837-7309

Defensor de los Pacientes (928) 336-7294 ó

(928) 336-1621

www.yumaregional.org/crsnew.html

Ubicación de la Oficina de Administración de Servicios Rehabilitativos para Niños (CRSA):

Departamento de Servicios de Salud de Arizona

Oficina para Niños con Necesidades Especiales de Cuidado de Salud

150 North 18th Avenue, Suite # 330

Phoenix, AZ 85007-3243

(602) 542-1860

Línea del Centro de Información para Niños: 1 (800) 232-1676

(Pregunte por el Programa CRS)

<http://www.azdhs.gov/phs/ocshcn>

Descripción General del Programa CRS

“La misión del programa CRS es mejorar la calidad de vida de niños(as) y jóvenes al ofrecerles tratamiento médico centrado en la familia, rehabilitación y servicios de apoyo relacionados a los individuos inscritos que tienen ciertas condiciones que son discapacitantes, ó condiciones potencialmente discapacitantes”.

CRS es un programa de servicios administrados. El programa CRS utiliza doctores, enfermeras(os) y otras personas que ofrecen servicios médicos. Estas personas son expertas en brindar servicios médicos especiales. Deben utilizarse las clínicas, doctores y hospitales de CRS para que CRS pague los servicios. Para participar en el programa el (la) niño(a)/joven debe:

- padecer de ciertas condiciones ó,
- tiene lo que pueden ser condiciones discapacitantes,
- satisfacer los requisitos de edad, y
- ser ciudadano de los Estados Unidos y ser residente de Arizona.

Las personas que reciben servicios de CRS pueden tener otros seguros médicos. Puede ser que tengan Sistema de Contención de Costos de Cuidado de Salud de Arizona (AHCCCS), o puede ser otro plan de seguro médico. Si su niño(a)/joven tiene otro seguro médico, este se encargará de las necesidades médicas básicas de su niño(a)/joven. Este servicio médico puede incluir vacunas, resfríos, gripe, dolores de oído, torceduras, etc. CRS se encargará únicamente de la condición del (de la) niño(a)/joven en lo que se refiere a servicios de rehabilitación. Los doctores y personal de CRS hablarán con el Médico de Cuidado Primario (PCP) de su niño(a)/joven, con el fin de ayudar a su niño(a)/joven a obtener todas las cosas que necesita. Es útil hablar con el PCP y con la clínica de CRS cuando usted necesite encontrar cuidado médico.

Consejos Para Utilizar su Programa CRS

Una de las ventajas de CRS es que la mayoría de los servicios médicos especiales para su niño(a)/joven se ofrecen en el mismo lugar. En la clínica existe un equipo de servicios médicos de CRS. Este grupo consiste de diferentes tipos de personas. Los integrantes de un grupo pueden ser:

- usted
- su niño(a)/joven
- doctores
- enfermeras(os)
- trabajadores sociales
- especialistas en audición
- maestros
- fisioterapeutas
- terapeutas ocupacionales
- terapeutas del habla
- especialista en puericultura
- defensor de los pacientes
- estudiantes (en entrenamiento)



Exactamente quién estará en el equipo de su niño(a)/joven dependerá de sus necesidades médicas. Es bueno que usted sepa quién conforma el equipo de su niño(a)/joven. Cuando usted sabe quiénes son, puede llamarlos a su clínica de CRS. Si usted desea que haya otras personas en el equipo, estas personas son bienvenidas. Esta persona puede ser un trabajador social, un amigo, ó un Defensor de los Pacientes. Puede ser cualquier persona que pueda ayudarle a obtener el cuidado médico necesario para su niño(a)/joven.

Su clínica de CRS tiene muchos doctores, enfermeras(os) y personal que hablan idiomas que no son Inglés. Las ubicaciones de las clínicas y doctores están en el Directorio de Proveedores. Este directorio es también una libreta de direcciones y teléfonos. Usted recibe esta publicación durante su primera cita en su clínica o en cualquier momento que usted quiera recibir uno nuevo. El directorio le indicará si un doctor habla su idioma. Si el doctor no habla su idioma, la clínica de CRS puede conseguir a una persona que se llama intérprete para que le ayude. Esto se puede hacer tanto para visitas como por teléfono. El directorio es gratis para cualquier persona que lo quiera. Usted puede obtener un directorio en cualquier momento; sólo pida uno cuando visite CRS. También puede llamar a la clínica de CRS más cercana y pedirles que le envíen un directorio por correo.

Además, usted puede conseguir más información en el sitio Web de CRS: http://www.azdhs.gov/phs/ocshcn/crs/crs_az.htm

Por favor mantenga al día su dirección y número de teléfono en la clínica. Si no tenemos su dirección correcta, puede ser que no reciba información importante que enviamos. Usted puede llamar a la clínica si su dirección cambia. Si usted se cambia a otra área del estado puede cambiar su clínica de CRS. Esto se hace hablando con su Clínica Regional de CRS (listada en la página 2).

Llene la forma “Información Sobre los Servicios Médicos de Mi Niño(a)/Joven” al final de este manual. Ahí usted puede mantener la información sobre las personas que tratan a su niño(a)/joven en la clínica.

Cómo Solicitar los Servicios del Programa CRS

El doctor regular de su niño(a)/joven (Médico de Cuidado Primario o PCP) necesita completar una forma. Junto con la forma deben venir copias de pruebas realizadas. En la forma debe venir un diagnóstico médico. El programa CRS también puede ayudarle a completarla. Cualquier persona puede referir a su niño(a)/joven a CRS. Usted puede llamar a la clínica de CRS más cercana (listada en la página 2 de este manual). También puede encontrar una forma en el sitio Web de CRS: http://www.azdhs.gov/phs/ocshcn/crs/crs_az.htm.

Qué Cubre el Programa

CRS provee y paga por el tratamiento de muchos problemas de salud relacionados con una condición que CRS trata. Algunas de esas condiciones pueden ser:

- pie zambo
- defectos de nacimiento
- algunos tipos de convulsiones
- algunas condiciones del corazón
- problemas de audición
- parálisis cerebral
- fibrosis quística
- espina bífida
- anemia de células falciformes
- labio y paladar leporino
- artritis



Servicios del Programa

- sillas de ruedas sin motor
- suministros médicos
- servicios de salud en casa
- medicinas
- terapia para ayudar a su niño(a)/joven a utilizar sus piernas y brazos
- terapia del habla para ayudar a su niño(a)/joven a hablar mejor
- tratamiento para ojos y oídos (incluyendo transplantes de córnea)
- equipo médico durable (DME)
- servicios hospitalarios
- únicamente para algunas condiciones especiales, se pueden brindar servicios dentales y de ortodoncia (para enderezar los dientes)
- algunos servicios pueden requerir el visto bueno para tratar la condición de CRS

Especialidades de las Clínicas:

Quirúrgicas

Cirugía pediátrica general
Cardiovascular y torácica
Oídos, nariz y garganta (ENT)
Neurocirugía
Oftalmología
Ortopedia (general, mano, escoliosis, amputación)
Cirugía plástica

Dental

Odontología
Ortodoncia

Médicas

Cardiología
Fibrosis quística
Neurología
Reumatología
Pediatría General
Genética
Urología
Metabolismo
Espina Bífida
Parálisis Cerebral
Neurofibromatosis

Servicios que el Programa CRS No Cubre

El programa CRS no paga ni cubre:

- repuestos nuevos para el oído interno de su niño(a)/joven
- servicios que no son para la condición de CRS
- equipo para usarse sólo en la escuela
- andaderas para movilizarse
- sillas de ruedas ni escúters con motor

Dinero

Antes de su primera visita, usted necesita hablar con una persona del programa CRS llamada “Coordinador de Inscripción”. Esta persona le dirá si usted tiene que hacer pagos. Esto se lleva a cabo en la clínica de CRS. Si usted tiene seguro(s) médico(s), necesita informarle a la clínica y traer sus tarjetas a las citas.

Miembros de AHCCCS: Si su niño(a)/joven actualmente tiene cobertura de AHCCCS, usted necesita llevar:

- El número de AHCCCS del (de la) niño(a)/joven (o tarjeta de identificación de AHCCCS)
- Una tarjeta de identificación (para usted)
- Papeles sobre custodia legal (si corresponde)
- Su tarjeta de seguro (si usted tiene otro seguro médico, AHCCCS pagará como último recurso)

El programa CRS hace una revisión cada 6 a 12 meses para ver si sus ingresos han cambiado. Usted necesita informar a CRS si sus ingresos cambian. También necesita informar a CRS cuando su seguro médico cambie. Usted puede hacer esto llamando a CRS al número de teléfono que aparece en la página 2 de este manual.

Una vez que su niño(a)/joven esté inscrito en el programa CRS, puede ser que usted tenga preguntas. Si usted desea saber sobre pagos, hable con un Trabajador Social. Las personas de la clínica le pueden decir lo que necesita saber para tomar decisiones.

Co-Pagos

Si su niño(a)/joven es miembro de AHCCCS con ó sin otro seguro médico, usted **no** tendrá que hacer el co-pago. Recuerde, si su niño(a)/joven tiene AHCCCS ó cualquier otro seguro médico deberá traer la respectiva tarjeta de membresía a cada visita a CRS.

Si su niño(a)/joven no es miembro de AHCCCS pero tiene otro seguro médico, puede ser que usted tenga que hacer un co-pago. El costo del pago puede venir en la tarjeta del seguro médico. También puede haber un co-pago si su niño(a)/joven no tiene seguro médico.

Servicios Para los Miembros del Programa

Este *Manual Para los Miembros de CRS* brinda información sobre algunas de las políticas de CRS. Usted también puede llamar a su clínica de CRS si tiene preguntas. Ellos le pueden informar sobre servicios u otras políticas y reglamentos. Si ellos no le ayudan ni contestan sus preguntas, pida que llamen al Defensor de los Pacientes. Su Defensor de los Pacientes le ayudará a:

- elegir o cambiar su proveedor de CRS
- usted escuchando sus inquietudes
- hacer una cita

El Defensor de los Pacientes y otro personal de Servicios Para los Miembros están disponibles de forma gratuita de lunes a viernes. Las clínicas abren de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Los números de teléfonos y direcciones para cada clínica CRS listada en la página 2 de este manual.

Otro lugar al que usted puede llamar ó escribir para encontrar respuestas a sus preguntas sobre el programa CRS es la Oficina para Niños con Necesidades Especiales de Cuidado de Salud en el Departamento de Salud de Arizona (listada en la página 2 de este manual).

Derechos de los Miembros del Programa

Usted y su niño(a)/joven tienen derecho a:

1. Ser tratados con respeto y dignidad sin importar su raza, cultura, país de origen, sexo, edad, condición, orientación sexual, información genética, capacidad de pago, ni capacidad para hablar inglés.
2. Recibir cuidado médico para su niño(a)/joven según su condición de elegible desde su nacimiento hasta los 21 años de edad.
3. Que los expedientes médicos de su niño(a)/joven y su cuidado médico sean privados. Usted no tiene que compartir información con nadie si usted no quiere que esa persona se entere.
4. Obtener información sobre la educación y experiencia de trabajo de los doctores y personal de CRS, al igual que los idiomas que ellos hablan.
5. Elegir su doctor de una lista en la clínica de CRS. También usted tiene derecho a cambiar de doctores y de asistir a otra clínica de CRS.
6. Pedir una segunda opinión por parte de otro doctor de CRS.
7. Obtener servicios en un idioma que usted prefiere. Si usted no puede hablar inglés muy bien, puede pedir un intérprete en cualquier momento. También puede obtener la información en lenguaje de señas si no puede oír. Si no puede leer ni ver muy bien, usted tiene el derecho a que alguien le lea la información. Esto es gratis.

8. Leer, ó conseguir una copia de su expediente médico como miembro. Usted puede hacer que se cambie algo en el expediente si es incorrecto, pero debe solicitar que esto se haga.
9. Saber sobre los problemas médicos de su niño(a)/joven y qué tratamiento hay disponible. De esta forma, usted puede tomar decisiones sobre el cuidado médico.
10. Que les informen sobre todas sus opciones de cuidado médico y otros tipos de cuidado y cómo obtenerlos.
11. Decir si quiere ó no quiere cuidado médico para su niño(a)/joven. A ustedes les informarán lo que sucederá si el (la) niño(a)/joven recibe ó no recibe cuidado médico.
12. Ser libres de cualquier forma de castigo, restricción ó aislamiento al hacer sus escogencias, decir lo que piensan, ó formular un reclamo (ó apelación).
13. Que se les informe por escrito sobre cualquier cambio grande en los servicios médicos de su niño(a)/joven.
14. Preguntar y que se les explique cuánto costarán los servicios si el programa CRS no los paga.
15. Preguntar y que se les explique cómo paga CRS a sus doctores y otro personal. Ustedes también pueden preguntar y que se les explique cómo CRS paga sus cuentas.
16. Conseguir una copia de los resultados del Informe de la Encuesta a los Miembros de CRS. Usted puede averiguar lo que otra gente piensa sobre los servicios de CRS.
17. Que se les informe por escrito cuando CRS corte, pare o rechace cualquier servicio médico ordenado por su doctor en la clínica. A ustedes les deben informar qué hacer si a ustedes no les gusta esta decisión. Esto se puede realizar formulando una apelación.
18. Pedirle al personal de CRS que les explique cómo resolver reclamos, inquietudes y cómo presentar una queja.
19. Informarle a CRS sobre cualquier problema, ó quejarse de los servicios médicos, de los doctores ó del personal de CRS. A ustedes no los tratarán mal porque se quejaron.
20. Conocer sobre proveedores que hablen idiomas diferentes del inglés y cómo obtener gratis un Directorio de Proveedores asignados a cada clínica CRS para ofrecer servicios especializados.

Responsabilidades de los Miembros del Programa

Usted y su niño(a)/joven tienen la responsabilidad de:

1. Respetar a los doctores, al personal y las otras personas que provee servicios a su niño(a)/joven.
2. Identificar a su niño(a)/joven como miembro de CRS ANTES de que su niño(a)/joven reciba ningún servicio.
3. Informar al doctor de CRS si ustedes no entienden la condición del (de la) niño(a)/joven ó no comprenden el plan de tratamiento.
4. Decirle a los doctores y enfermeras(os) de CRS todo lo relativo a la salud del (de la) niño(a)/joven, incluyendo todos los problemas ó condiciones que ha sufrido en el pasado, si el (la) niño(a)/joven ha estado en el hospital, y todas las drogas y medicinas que el (la) niño(a)/joven toma.
5. Informar a los doctores y enfermeras(os) de CRS si su niño(a)/joven ha tenido algún cambio en su salud ó su condición.
6. Decirle a los Servicios Para los Miembros de CRS y al personal de CRS sobre cualquier otro seguro médico ó dineros que usted puede tener disponibles.

7. Mantener actualizada la elegibilidad de su niño(a)/joven para CRS. Ustedes deben asistir a todas las citas para determinar elegibilidad, e informar al trabajador de elegibilidad cuando haya algún cambio en la familia que pueda afectar la elegibilidad del (de la) niño(a)/joven.
8. Saber el nombre del (de los) doctor(es) ó enfermera(s/os) principal(es) de CRS. Mantengan el nombre del doctor, el nombre de la clínica, su dirección y número de teléfono donde puedan encontrarlos fácilmente.
9. Tomar parte activa en cuidar su propia salud y la salud de su niño(a)/joven. Atiendan los problemas antes de que empeoren. Déle a su niño(a)/joven la medicina y sigan los tratamientos en la forma en que se recetan.
10. Asegurarse de que entienden lo que su doctor les dijo antes de irse de la clínica del doctor.
11. Llamar y hacer las citas de su niño(a)/joven con tiempo para evitar tener que ir a una sala de emergencia ó centro de urgencia para atender asuntos que podrían haberse tratado en la clínica de CRS.
12. Llegar a todas las citas de su niño(a)/joven en la clínica a tiempo. Tratar de llegar 15 minutos antes de la hora de la cita de su niño(a)/joven. Llamar a la oficina del doctor antes de la cita si necesitan cancelarla o si llegarán tarde.
13. Traer el expediente de las vacunas del (de la) niño(a)/joven a todas las visitas al doctor.
14. Tener actualizada la dirección y número de teléfono de su PCP.
15. Decirle al personal de CRS si usted cree que alguien no está siendo honesto con ustedes ó si sienten que un doctor, miembro del personal u otro miembro de CRS los ha tratado de forma abusiva.
16. Los (las) niños(as) y jóvenes deben tomar un papel activo en su propio tratamiento de la mejor manera que puedan.



Citas en Las Clínicas

Su niño(a)/joven necesita a una cita para ver a un proveedor de CRS. La clínica es un lugar muy concurrido. Por favor llame rápidamente para hacer una cita. Cuando llame a la clínica, esté listo para darle lo siguiente por teléfono a la persona correspondiente:

- el nombre de su niño(a)/joven,
- que su niño(a)/joven es miembro de CRS, y
- la razón por la que su niño(a)/joven necesita la cita.

Si usted cree que su niño(a)/joven necesita que lo vean antes, por favor infórmele a CRS por qué usted piensa que lo deben ver antes. Usted puede solicitar una cita más rápida. Siempre es bueno para ustedes que su niño(a)/joven asista a las citas del doctor. A veces algunas visitas se programan con muchos meses de anticipación, cuando es así, usted recibirá una carta de recordatorio. Esta es una buena razón para informarle a la clínica cuando usted se cambia de dirección. Los doctores desean ver a su niño(a)/joven en el momento de la visita. Por favor llegue a la clínica **por lo menos 15 minutos antes** de la hora de la visita y repórtese. Los doctores atienden a muchos miembros, así que por favor llegue a tiempo.

Especialistas

Puede ser que usted tenga un Médico de Cuidado Primario (PCP) que le ha sido asignado por parte de su plan ó seguro médico. Si usted tiene necesidad(es) de cuidado médico que no están relacionadas con su condición de CRS y que CRS no cubre, su PCP puede darle la aprobación si quiere que usted vaya a ver a un especialista. La oficina de su PCP llamará al especialista y hará una cita para usted, ó lo referirán al especialista para que usted mismo haga la cita para la condición no relacionada con CRS.

Para Cancelar o Cambiar Una Cita

Por favor hagan un esfuerzo por asistir a la cita de su niño(a)/joven. Si necesitan ayuda para llegar a la cita, llamen a la clínica ó a su plan médico con varios días de anticipación. Si necesitan avisarles que no van a asistir o que necesitan cambiar la cita, traten de llamar lo más pronto posible (al menos tres días de anticipación). Si hacen esto, la clínica puede citar a otro(a) niño(a)/joven que necesita recibir atención.

Esperando en La Clínica

A veces puede ser que ustedes tengan que esperar en la clínica por bastante tiempo. Esto es porque el doctor está viendo a otros pacientes. Ustedes no deben esperar más de 45 minutos. Si llegaron a tiempo a la cita y creen que tuvieron que esperar más de 45 minutos, ustedes pueden informarle esto a su Defensor de los Pacientes de CRS.

Si Recibe Un Cobro

Si reciben un cobro ó cuenta por un servicio que tiene cobertura en un hospital, una sala de emergencia u otra facilidad, no la pague. Llame al lugar ó a la persona que le envió la cuenta. Dígales que su niño(a)/joven es miembro de CRS. Si reciben un cobro después de haber hablado con el proveedor, llamen a su Defensor de los Pacientes de CRS y pidan ayuda.

Usted puede solicitar un servicio no cubierto por CRS y acordar por escrito que usted va a pagarlo antes de que su niño(a)/joven reciba el servicio. Recuerde decir a los proveedores que su niño(a)/joven es miembro de CRS antes de recibir servicios.

Servicios de Salud del Comportamiento

Los servicios de salud del comportamiento pueden ayudar a su niño(a)/joven con asuntos tales como tristeza, tensión, y problemas de drogas y licor. Estos servicios pueden ayudar a las personas a pensar, sentir y actuar de formas saludables. Hágale saber al personal de CRS si usted piensa que su niño(a)/joven necesita esta ayuda. Su niño(a)/joven puede ver a un psicólogo ó psiquiatra de CRS. Cualquier persona puede recibir servicios de emergencia y de intervención en caso de crisis. Si su niño(a)/joven necesita asistir a más de 3 citas de CRS con un psicólogo ó psiquiatra, CRS puede ayudarles a obtener cuidado médico en su comunidad.

Usted también puede hablar con el doctor primario de su niño(a)/joven ó con el plan médico primario. Si su niño(a)/joven está experimentando un problema y usted cree que él (ella) puede causarse daño a si mismo ó causárselo a otra persona y esto puede llevar a la muerte, **llame al 911 de inmediato**. Llame también al 911 si su niño(a)/joven está gritando ó moviéndose y no puede parar, si no contesta cuando se le llama ó se le toca, ó si el (la) niño(a)/joven está actuando de una forma que lo asusta.

Arizona tiene Autoridades Regionales de Salud del Comportamiento o RBHA que ofrecen estos servicios. Todos los miembros de programas como AHCCCS/KidsCare (miembros de Título XIX y XXI) son elegibles para recibir servicios de salud del comportamiento y pueden referirse por si mismos (no necesitan una referencia). Si ustedes tienen AHCCCS, pueden hablar con una persona llamada Coordinador de Salud del Comportamiento. El Coordinador puede brindarle información para que usted aprenda a cómo recibir servicios. Su Defensor de los Pacientes de CRS tiene los nombres y números de teléfono de los Coordinadores de Salud del Comportamiento de AHCCCS. Su Defensor también puede ayudarles a averiguar para qué tipo de cuidado médico su niño(s)/joven es elegible. Los Coordinadores también saben dónde pueden obtener la ayuda. Todas las personas pueden recibir servicios de salud del comportamiento en una crisis ó emergencia. Si usted tiene preguntas sobre cómo es la cobertura y cómo comunicarse con las Autoridades Regionales, puede llamar a su clínica de CRS (listadas en la página 2 de este manual). Si no se trata de una emergencia, llame a su RBHA local para conseguir una cita. Si usted tiene otro seguro médico, AHCCCS es la entidad que paga como último recurso.

Los Servicios de Crisis responden a cualquier solicitud para recibir servicios. El Personal de Crisis responde ante personas que corren el riesgo de dañarse a si mismas ó a otros. Los Servicios de Crisis están disponibles para cualquier persona sin importar su capacidad para pagar. Un ejemplo de crisis es el siguiente:

- Usted necesita hablar con alguien porque se está sintiendo “fuera de control” de sus conductas y está pensando en diferentes maneras de suicidarse, cuándo ó cómo hacerlo.

LOS NÚMEROS TELEFÓNICOS PARA CRISIS QUE FUNCIONAN LAS 24 HORAS DEL DÍA ESTÁN DISPONIBLES PARA TODAS LAS PERSONAS:

Usted no está solo: la línea para crisis está disponible para usted 24 horas al día los 7 días de la semana; la línea de crisis está disponible para usted. Hable con un consejero ahora mismo y obtenga ayuda. Esto es gratis y para todas las personas:

- Condado Maricopa, **1-602-222-9444 ó 1-800-631-1314**
- Condado Pima. Comuníquese con Servicios de Salud del Comportamiento SAMHC (SAMHC Behavioral Health Services), el proveedor de servicios de crisis en todas las comunidades, al teléfono **1-520-622-6000 ó 1-800-796-6762**.
- Condados Graham, Greenlee, Santa Cruz o Cochise, comuníquese con Servicios de Salud del Comportamiento del Sureste de Arizona, o SEABHS (Southeastern Arizona Behavioral Health Services), al **1-800-586-9161**.
- Condados Apache, Coconino, Mohave, Navajo y Yavapai deben llamar al **1-877-756-4090 ó al 1-866-495-6735**
- El número para los Condados de Yuma, La Paz, Gila y Pinal es el **1-866-495-6735**

Directorio de RBHA

Condado de Maricopa

Nombre de RBHA: **ValueOptions**

Admisión y Servicio al cliente: 1-800-631-1314

Personas con problemas de audición: 602-914-5809

Crisis: 602-222-9444

Personas con problemas de audición: 602-274-3360

1-800-631-1314



Condados de Yuma, LaPaz, Gila y Pinal

Nombre de RBHA: **Cenpatico**

Admisión y Servicio al cliente: 1-866-495-6738

Crisis: 1-866-495-6735



Condados de Cochise, Graham, Greenlee, Pima y Santa Cruz

Nombre de RBHA: **CPSA**

Admisión y Servicio al cliente: 1-800-771-9889

Crisis: 1-520-622-6000

Condado Pima: 1-800-796-6762

Otros condados: 1-800-586-9161



Condados de Apache, Coconino, Mohave, Navajo y Yavapai

Nombre de RBHA: **NARBHA**

Admisión y Servicio al cliente: 1-800-640-2123

Crisis: 1-877-756-4090



Qué Hacer en Caso de Una Emergencia

Una emergencia es cuando algo sucede y alguien está muy lastimado. Usted puede sentir que esta persona necesita ayuda de inmediato ó puede morir. **Si usted cree que se trata de una emergencia, marque el 911. Si usted cree que no se trata de una emergencia, llame a su doctor de CRS ó a su PCP.**

Dígale a la gente de la Sala de Emergencia (ER) que el (la) niño(a)/joven está en el programa de CRS. Si su niño(a)/joven va a recibir cuidado médico por una condición que no es una condición de tipo CRS, dé a la persona el nombre de su proveedor de seguro médico.

Las emergencias relacionadas con la condición de CRS no necesitan aprobarse. Después de recibir cuidado médico en la sala de emergencias, puede ser que su niño(a)/joven tenga que ir (ó lo trasladen) al hospital del programa CRS para que reciba más cuidado. Si usted tiene alguna inquietud ó pregunta sobre el programa CRS después de recibir cuidado médico de emergencia, usted puede llamar a su clínica de CRS. Cuando usted llame para que le den una cita para CRS, dígales que su niño(a)/joven estuvo en la sala de emergencia. Cuando asiste la cita, asegúrense de informar a la persona en CRS sobre todo lo que le dijeron que hiciera en emergencias ó la medicina que le dieron ahí a su niño(a)/joven.



Cómo Obtener Ayuda Para Llegar a Sus Citas

Sus planes de seguro médico pueden pagarle y ayudarle a que alguien los lleve a las citas a CRS. Este tipo de servicio para llegar a CRS no lo paga CRS (excepto cuando se trata de ir de una clínica de CRS a otra). El programa CRS le ayudará colaborando con su plan médico para organizar cualquier viaje necesario. Esto es en el caso de niños(as)/jóvenes que están con CRS y no tienen forma de llegar a la cita. Usted debe tratar de utilizar su propio auto, un autobús, ó pedirle a un amigo que los lleve. Si no puede hacer nada de esto, llame a su plan médico de AHCCCS una semana antes de la cita de su niño(a)/joven.

Transporte de Emergencia

Si usted cree que su niño(a)/joven necesita una ambulancia y puede morir si no llega una, **llame al 911 de inmediato**. Si no está seguro, llame al PCP de su niño(a)/joven y haga lo que le indiquen.

Si Se Cambia de Dirección

Si usted se cambia fuera de Arizona informe esto a su programa CRS. Su programa CRS puede ayudarle a obtener servicios en el lugar donde usted se va a cambiar.

Directivas Anticipadas

Si tiene 18 años de edad ó más y es su propio tutor, usted tiene el derecho de decir a los doctores cómo quiere que lo atiendan si usted está demasiado enfermo para informarles usted mismo. Una directiva anticipada es un documento escrito. Este documento instruye a los doctores sobre el tipo de cuidado médico que usted desea si tiene una enfermedad que puede no mejorar. También les dirá a los doctores lo que quiere que se haga si usted no despierta ó está en coma. Esto informa al doctor qué tipo de cuidado médico usted no quiere recibir. La directiva puede decir que usted quiere cierto tipo de cuidado sin importar cuán enfermo esté. Las clínicas CRS saben sobre esto y tienen las formas. Usted también puede conseguir más información ó formas en el sitio Web: www.azsos.gov/adv_dir. CRS puede poner la directiva en su(s) expediente(s) médico(s). Si desea conversar con alguien sobre esto, pregunte a su doctor ó a alguien del programa CRS.

Si usted tiene una directiva anticipada y cree que el cuidado médico que está recibiendo no es la que desea, usted puede llamar al estado e informarles:

Departamento de Servicios de Salud de Arizona, Oficina para Niños con Necesidades Especiales de Cuidado de Salud, Servicios Rehabilitativos para Niños, Servicios para los Miembros de CRS, al (602) 542-1860 ó 1-800-232-1676.



Quejas (Reclamos)

El programa CRS cumple con leyes federales y estatales. Llame, escriba una carta, o visite a su Defensor de los Pacientes si tiene preguntas, problemas ó quejas con respecto a:

- la clínica,
- los beneficios o servicios de atención médica de su niño(a)/joven,
- el doctor de su niño(a)/joven,
- otro personal de servicios médicos, y
- cualquier tipo de problema que tenga con los servicios de CRS.

Si hay algo que a usted no le gusta, el programa CRS quiere saberlo. El Defensor de los Pacientes hará todo lo posible por ayudarlo. Para nosotros es muy significativo saber si usted está preocupado ó descontento. Nosotros trataremos de ayudar con lo que no le gusta. Queremos hacer esto muy rápidamente. Sin embargo, a veces el asunto puede tomar un poco más de tiempo para resolverse. Nosotros nos aseguraremos de que los problemas sean resueltos en 90 días. Los números de teléfonos y direcciones a contactar están listados en la página 2.

Proceso de Aprobación o Rechazo del Programa CRS

A veces, lo que usted solicita debe ser aprobado por CRS. La clínica usa un proceso llamado “autorización previa”. Se analizarán las cosas que usted pide y CRS le informará si usted puede recibir el servicio. Esto se basa en la condición de su niño(a)/joven y en los beneficios de su programa de CRS. Si CRS rechaza un servicio a su niño(a)/joven, ó corta ó cesa un servicio, alguien de la clínica le enviará una carta explicándole por qué tomaron esa decisión. Si los servicios ya han comenzado y van a cambiar, le enviarán la carta por lo menos 10 días antes de que cambien sus servicios (excepto en casos de fraude, si se cambia fuera del estado, ó pide que termine el servicio).

Apelaciones y Solicitudes de Audiencia

Si usted no está de acuerdo con una decisión ó acción tomada por el programa CRS, tiene el derecho a presentar una apelación. Una apelación le solicita a CRS que otro doctor haga otra revisión de la decisión de rechazo. Usted puede presentar una apelación si CRS:

- no aprueba un servicio, incluyendo el tipo de nivel de servicio solicitado por el doctor de su niño(a)/joven,
- reduce, suspende (por un corto plazo), o cesa del todo un servicio que ya ha sido aprobado,
- no consigue brindar los servicios en un periodo de tiempo razonable, ó
- no logra actuar dentro del periodo requerido (14 días a partir de la solicitud de los servicios).

Si está solicitando cosas que ya han comenzado y ahora están cesando, usted puede pedir que los servicios continúen mientras está realizando la apelación. Puede que tenga que pagar por lo que reciba durante el periodo de la apelación si la decisión no varía. Si usted quiere conservar los servicios para su niño(a)/joven durante el proceso de apelación, usted tiene que pedir esto en los 10 días después de recibir la carta en la que el programa CRS le notifica sobre el cambio en el servicio.

Para presentar una apelación, debe seguir las instrucciones que vienen en la carta que recibe de CRS. Esta es la carta que decía que usted no podía recibir el (los) servicio(s). Usted tiene que “presentar” ó hacer una “apelación” oficial en los 60 días siguientes a esta acción. Un doctor puede hacerlo por usted, si usted ha dado permiso por escrito. Para obtener ayuda para presentar la “apelación” oficial, usted puede llamar al Defensor de los Pacientes de CRS. Como parte del proceso, usted puede pedir ver los expedientes médicos de su niño(a)/joven y todas las cosas relacionadas con la decisión de cambiar ó parar el servicio. También puede entregar cosas ó documentos al programa CRS que usted cree que pueden ayudar a que la decisión sea favorable. Usted puede entregar las cosas usted mismo ó puede enviarlas por correo. Usted puede aprender más sobre el proceso de apelación. Hable con el Defensor de los Pacientes en su clínica de CRS.

Existen Dos Tipos de Apelaciones

Una se llama *Apelación Normal*. Esta puede durar 14 días para que el programa CRS tome una decisión. Algunas veces esto toma otros 14 días más. A esto se le llama una extensión y puede suceder si es necesario. La extensión sólo puede ocurrir si es lo mejor para su niño(a)/joven. Usted también puede solicitar una extensión.

El otro tipo de apelación que ocurre más rápido, se llama una *Apelación Acelerada*. Esta apelación sucede cuando el programa CRS ó un doctor que le está ayudando a usted nos dice que esperar una decisión de apelación normal puede poner en peligro la salud del (de la) niño(a)/joven. Las apelaciones aceleradas deben resolverse en 3 días hábiles. El que se pueda presentar una apelación acelerada depende del estado médico y de lo que se esté solicitando. Si usted pide una apelación acelerada, pero no satisface los requisitos para ello, el programa CRS se lo notificará. CRS entonces sigue el proceso de “apelación normal”.

El programa CRS le enviará por correo una carta cuando tomen una decisión sobre su apelación. Si no cree que se tomó la decisión correcta, usted puede pedir una audiencia estatal imparcial. Esto significa que alguien ajeno a CRS valorará el caso. Las instrucciones para presentar una solicitud para una audiencia estatal imparcial vienen en la carta enviada por el programa CRS. Si usted quiere una audiencia y es miembro de AHCCCS, usted debe informar ó escribir a la clínica de CRS dentro de los 30 días después de recibir la carta con la decisión sobre la apelación. Si usted no es miembro de AHCCCS, debe informar a la Administración de CRS (CRSA) dentro de los 30 días después de recibir la carta con la decisión sobre la apelación. Usted puede pedir ayuda al Defensor de los Pacientes de CRS para solicitar una audiencia estatal imparcial. AHCCCS ó CRSA le informarán la fecha, hora y lugar donde necesita ir para asistir a la audiencia.



Grupos de Apoyo Familiar y Servicios en su Comunidad:

1. Concilio de Acción de Padres

El Concilio de Acción de Padres (PAC) es un grupo de padres y personal del programa CRS. Ellos asesoran al Departamento de Servicios de Salud de Arizona (ADHS), a las clínicas de CRS y a los proveedores sobre cómo creen que el cuidado médico puede mejorarse. Este Concilio es un lugar donde los padres pueden hablar unos con otros. Ellos pueden compartir ideas y recursos para hacer que la clínica sea mejor. Si a usted le interesa asistir a una reunión en la clínica ó participar en las actividades, por favor comuníquese con su Defensor de los Pacientes de CRS en:

Phoenix: (602) 406-6460 / (602) 406-3060 ó 1-800-392-2222

Tucson: (520) 324-3224 ó 1-800-231-8261

Flagstaff: (928) 773-2054 ó 1-800-232-1018

Yuma: (928) 336-7294 / (928) 336-1621 ó 1-800-837-7309

2. Raising Special Kids y Pilot Parents of Southern Arizona

Raising Special Kids en el norte y centro de Arizona y el grupo Pilot Parents of Southern Arizona son grupos que brindan información, entrenamiento y materiales para ayudar a las familias que tienen un(a) niño(a)/joven con discapacidades y necesidades especiales de cuidado de salud. Estos también juntan a familias nuevas con padres más experimentados. Eso se realiza mediante el programa de padre-a-padre. Estos grupos envían boletines de noticias que brindan consejos útiles, explican leyes, y ponen listas de talleres abiertos para los padres. También tienen libros e información. Todos los servicios y materiales son gratis. Si usted quiere averiguar más, por favor llámelos.

Raising Special Kids

1-800-237-3007

602-242-4366

www.raisingpecialkids.org

Pilot Parents of Southern Arizona

1-877-365-7220

520-324-3150

www.pilotparents.org



3. Servicios de Información y Referencias

Las familias con niños(as)/jóvenes que tienen necesidades especiales también pueden llamar a un número de teléfono gratuito en todo el estado. Este número le ayudará a localizar recursos en su comunidad. El número de la Línea del Centro de Información para Niños es el 1-800-232-1676. Para las personas con problemas auditivos existe un Dispositivo de Telecomunicación Estatal (TDD) al número 1-800-367-8939.

Fraude o Abuso

Si usted conoce a alguien que está haciendo algo que no es honesto en su aplicación de elegibilidad para AHCCCS, ó a algún proveedor que está cometiendo fraude, por favor llame al (602) 417-4193 ó al 1-888-487-6686.

En Qué Consiste el Fraude o Abuso

Existen distintos tipos de abuso. Puede tratarse de dinero. Puede ser un proveedor que cobra por un servicio que le dieron pero que usted no necesitaba. También puede tratarse de personas que tratan de obtener servicios médicos gratuitos que no son beneficios con cobertura. Otro tipo de abuso es lastimar a alguien. Usted no tiene que dar su nombre cuando reporte un caso de sospecha de fraude o abuso.

Un ejemplo de fraude por parte de un proveedor es que este proveedor envíe una cuenta por servicios que no brindó. Un ejemplo de fraude por parte de un miembro es dejar que otro miembro use su tarjeta de identificación de AHCCCS cuando sabe que esto es incorrecto. Otro ejemplo es un padre del programa CRS que miente al CRS y dice que su niño(a)/joven no tiene otro tipo de seguro médico.

Para Reportar Una Sospecha Sobre Fraude o Abuso

Individuos o Proveedores:

Para llenar una forma en línea para reportar fraude, desperdicio o abuso, por favor visite el sitio web de AHCCCS www.ahcccs.state.az.us ó CRSA y presione el enlace que dice: **REPORTAR FRAUDE Y ABUSO**

AHCCCS
801 E. Jefferson
Phoenix, AZ 85034
(602) 417-4193 ó 1 (888) 487-6686

ó

Children's Rehabilitative Services Administration Office
Arizona Department of Health Services
Office for Children with Special Health Care Needs
150 North 18th Avenue, Suite # 330
Phoenix, AZ 85007-3243
(602) 542-1860 ó

Línea de Información del Centro para Niños 1 (800) 232-1676
(Pregunte por el Programa CRS)

http://www.azdhs.gov/phs/ocshcn/crs/crs_az.htm



Servicios Según La Ley

Todos los servicios ofrecidos por el Departamento de Servicios de Salud de Arizona son sin prejuicio ni predisposición en contra de:

- discapacidades/incapacidades,
- raza o color,
- religión,
- sexo (género), ni
- país de origen (procedencia étnica).

El programa CRS cumple con leyes federales tales como:

- Ley de Rehabilitación de 1973
- Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964
- Ley de Discriminación por Edad de 1975
- Títulos II y III de la Ley para Estadounidenses con Discapacidades
- Departamento de Derechos Civiles y la Sección 504
- Ley Federal de Inmigración y Nacionalidad

Información Médica

Es bueno que los padres lleven un archivo de la historia médica de su niño(a)/joven. Los padres también deben escribir cualquier cosa que los doctores, enfermeras(os), terapeutas y otro personal les indique hacer. El expediente médico es privado. No se puede entregar información contenida en él a menos que el (la) niño(a)/joven ó tutor legal dé su aprobación por escrito. Todos los expedientes médicos son protegidos por legislación federal, conocida como El Acta Federal de Transferibilidad y Verificación de los Seguros Médicos (HIPAA). Los expedientes que vienen de otros proveedores de servicios médicos deben ser enviados por ese proveedor.



Información Sobre los Servicios Médicos de Mi Niño(a)/Joven

El diagnóstico de mi niño(a)/joven es: _____

El número del expediente médico de mi niño(a)/joven es: _____

Doctor(es): _____

Enfermera(s/os): _____

Terapeuta(s): _____

Trabajador(es) Social(es): _____

Defensor de los Pacientes: _____

Especialista en Puericultura: _____

Administrador de la Clínica: _____

Teléfono en la Clínica: _____

Otro: _____

Esperamos que este manual le sea útil. Acogemos con agrado su consejo o cualquier idea que usted tenga para mejorar las cosas.





Arizona Department of Health Services

Office for Children with Special Health Care Needs
150 North 18th Avenue, Suite #330 Phoenix, Arizona 85007-3243

Telephone: 602-542-1860 Fax: 602-542-2589
<http://www.azdhs.gov/phs/ocshcn>

Línea de Información del Centro de Niños
1 (800) 232-1676
(Pregunte por el Programa de CRS)